



FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Negociación y Mediación
Código	E000013945
Título	Grado en Psicología por la Universidad Pontificia Comillas
Impartido en	Grado en Psicología [Cuarto Curso] Grado en Psicología [Tercer Curso]
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	6,0 ECTS
Carácter	Optativa (Grado)
Departamento / Área	Departamento de Psicología
Horario	15.30- 19.30
Horario de tutorías	Cita solicitada y confirmada por correo electrónico (mpgalan@comillas.edu)

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	María de la Paz Galán Morán
Departamento / Área	Departamento de Psicología
Correo electrónico	mpgalan@comillas.edu

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación
Los contenidos formativos propios de la Asignatura "Negociación y Mediación" representan un aspecto fundamental y básico para que el futuro graduado en Psicología conozca todos los elementos básicos de cómo prevenir y afrontar situaciones conflictivas, sea cual sea el ámbito laboral en el que vaya a ejercer su tarea profesional. Esta asignatura hace hincapié en la importancia que conocer una metodología de negociación sistemática basada en una serie de principios, contribuyendo a desarrollar las habilidades necesarias para enfrentarse con éxito a cualquier negociación o mediación. La utilización de una metodología eminentemente práctica y con un punto de vista experiencial permite al alumno enfrentarse a distintas situaciones de negociación a través de casos prácticos y role-plays que le proporcionan una ventaja competitiva al desarrollar su capacidad negociadora.
Prerrequisitos
Ninguno

Competencias - Objetivos
Competencias



GENERALES		
CG04	Capacidad de toma de decisiones	
	RA01	Reconoce las alternativas y las dificultades de decisión en casos reales.
	RA02	Realiza actividades y elabora trabajos en los que contempla distintas aproximaciones, las evalúa y propone decisiones argumentadas.
	RA03	Muestra un equilibrio entre seguridad y riesgo cuando se le plantean opciones en casos complejos y asume la responsabilidad por esas opciones.
CG05	Capacidad de resolución de problemas	
	RA01	Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas.
	RA02	Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación.
	RA03	Identifica problemas antes de que su efecto se haga evidente.
	RA04	Insiste en la tarea y vuelve a intentarla cuando no se obtiene el resultado esperado o aparecen obstáculos
CG09	Habilidades en las relaciones interpersonales	
	RA01	Utiliza el diálogo para colaborar y generar buenas relaciones.
	RA02	Muestra capacidad de empatía y diálogo constructivo.
	RA03	Valora el potencial del conflicto como motor de cambio e innovación.
	RA04	Es capaz de despersonalizar las ideas en el marco del trabajo en grupo para orientarse a la tarea.
CG11	Compromiso ético	
	RA01	Reflexiona sobre su pensamiento y su actuación desde los valores propios del humanismo y la justicia.
	RA02	Se preocupa por las consecuencias que su actividad y su conducta puede tener para los demás.
	RA03	Conoce los fundamentos del hecho religioso en general y del hecho cristiano en particular así como su relación con la ética social y profesional.
	RA04	Conoce y asume de forma reflexionada los principios éticos y deontológicos profesionales.
ESPECÍFICAS		
CE09	Saber analizar diferencias, necesidades y demandas de los destinatarios (individual, grupal y familiar) en diferentes contextos	
	RA01	Identifica problemas y alteraciones en el funcionamiento normal de los destinatarios en diferentes contextos.



	RA03	Analiza y establece necesidades en función de las diferencias y problemas detectados.
	RA04	Analiza las demandas de los destinatarios y evalúa su correspondencia con las necesidades detectadas.
CE10	Ser capaz de negociar y establecer las metas de la actuación psicológica básica en diferentes contextos	
	RA01	Establece metas de actuación adecuadas a las necesidades y problemas planteados.
	RA02	Explica y acuerda con los destinatarios las metas de la actuación psicológica en los diferentes contextos.
CE11	Saber separar los intereses y necesidades del destinatario de los de los otros implicados	
	RA01	Conoce e identifica intereses y necesidades de todos los implicados en diferentes contextos.
	RA02	Detecta los procesos psicológicos que se activan durante la intervención en todos los implicados.
	RA03	Mantiene al margen los procesos y elementos activados durante la intervención ajenos al interés del destinatario.
CE17	Ser capaz de elaborar el plan de la intervención en cada una de las fases básicas de todo tratamiento	
	RA01	Programa y planifica programas sencillos de prevención, tratamiento y rehabilitación.
	RA02	Selecciona el diseño adecuado para garantizar la calidad y sistematización de cada paso en las distintas intervenciones.
CE19	Ser capaz de utilizar estrategias y técnicas para involucrar en la intervención a los destinatarios	
	RA01	Sabe motivar y orientar hacia la acción a los destinatarios de la intervención.
	RA02	Ajusta expectativas de los destinatarios de la intervención.
	RA03	Proporciona información precisa para guiarles en su participación durante la intervención.
CE21	Ser capaz de realizar una adecuada evaluación de la intervención	
	RA01	Planifica los pasos necesarios para la evaluación de la intervención.
	RA02	Controla, operativiza y evalúa variables dependientes, independientes y extrañas.
	RA03	Diferencia y recoge información sobre eficacia, efectividad y eficiencia de la intervención.
	RA04	Interpreta adecuadamente los resultados de la intervención.
CE22	Saber proporcionar retroalimentación a los destinatarios de forma adecuada y precisa	
	RA01	Adapta el lenguaje y la terminología a la capacidad de comprensión del destinatario de la información.



	RA02	Da la información necesaria al destinatario de forma clara y precisa.
	RA03	Sabe ajustar la información proporcionada a las necesidades, al ritmo y a la capacidad de asimilación del destinatario.
CE23	Conocer y ajustarse a las obligaciones deontológicas de la profesión	
	RA01	Identifica los elementos y problemas éticos presentes en el quehacer profesional.
	RA02	Analiza los dilemas éticos en base a normas deontológicas y principios éticos.
	RA03	Utiliza adecuadamente la terminología deontológico y ética.
	RA04	Resuelve casos prácticos y éticamente complejos.

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO

TEMA 1: ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

1. Concepto de conflicto.
2. Tipologías de conflicto.
3. Elementos del conflicto

TEMA 2: EL CONFLICTO: ¿OPORTUNIDAD O DESASTRE?

1. Perspectivas tradicionales vs. contemporáneas.
2. La oportunidad como motor de cambio.
3. Riesgos de la mala gestión del conflicto: el conflicto como desastre

MÓDULO 2: PROCESOS PSICOLÓGICOS Y HABILIDADES. NEGOCIACIÓN: ESTILOS Y ESTRATEGIAS FUNDAMENTALES.

TEMA 3. PROCESOS PSICOLÓGICOS SUBYACENTES AL CONFLICTO.

1. El papel de las emociones en el conflicto
2. Sesgos cognitivos y percepción en los conflictos
3. Habilidades de comunicación efectivas

TEMA 4. NEGOCIACIÓN BÁSICA.

1. Concepto de negociación
2. Elementos clave en la negociación
3. Estilos de negociación

MÓDULO 3: INTRODUCCIÓN A LA MEDIACIÓN

TEMA 5. LA MEDIACIÓN



1. ¿Qué es la mediación? Concepto, principios y objetivos.
2. Diferencias entre negociación, mediación y arbitraje.
3. Fases de la mediación: Contacto inicial y recogida de información. Identificación de intereses y necesidades. Generación de opciones y acuerdos.

TEMA 6. EL MEDIADOR

1. Definición. Características. Conocimientos necesarios.
2. Perfil del mediador. Habilidades necesarias en la mediación
3. Errores típicos de la negociación y cómo evitarlos: Posiciones inflexibles. Falta de preparación. Comunicación deficiente.

MÓDULO 4: MODELOS DE MEDIACIÓN

TEMA 7. MODELOS DE MEDIACIÓN

- 7.1 Modelo tradicional-lineal (Harvard).
- 7.2 Modelo transformativo (Bush- Folger)
- 7.3 Modelo circular-narrativo (Sara Cobb)

MÓDULO 5: ÁMBITOS DE LA MEDIACIÓN

TEMA 8. MEDIACIÓN ESCOLAR

TEMA 9. MEDIACIÓN FAMILIAR

TEMA 10. MEDIACIÓN PENAL

TEMA 11: MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL/ GESTIÓN DE EQUIPOS

MÓDULO 6: REFLEXIONES FINALES Y PERSPECTIVA CRÍTICA:

TEMA 12. MITOS Y REALIDADES EN MEDIACIÓN

- 12.1 Ideas erróneas sobre la mediación
- 12.2 Factores de éxito en los procesos mediadores

TEMA 13. PERSPECTIVA DE GÉNERO Y MEDIACIÓN. ÉTICA Y DEONTOLOGÍA EN LA MEDIACIÓN

- 13.1 Género y desigualdad en los conflictos
- 13.2 Estrategias para una mediación inclusiva
- 13.3 Ética y deontología en la mediación

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

Metodología teórico- práctica y reflexiva- colaborativa. Esta metodología busca equilibrar el aprendizaje teórico con la práctica reflexiva, promoviendo un ambiente de aprendizaje activo, colaborativo y crítico.



Metodología Presencial: Actividades

En las clases se llevará a cabo una metodología lo más práctica posible, realizando una explicación inicial del contenido y poniéndolo en práctica después, para asimilar de manera más productiva los contenidos de la asignatura y su uso en el ámbito laboral.

Metodología No presencial: Actividades

Metodología No presencial:

Actividades en los tiempos destinados al trabajo autónomo se contemplarán, igualmente, diversas actividades orientadas al aprendizaje: estudio individual de los contenidos de la asignatura, tutorías académicas, tareas cooperativas, elaboración de trabajos teórico-prácticos, Proyecto final de Entrevista final de mediación,...etc. El Portal de Recursos permitirá, además de la comunicación on line entre alumnos y profesora, distribuir información y acceder a textos aportados por la profesora.

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES	
Lecciones magistrales	Ejercicios prácticos/resolución de problemas
30.00	30.00
HORAS NO PRESENCIALES	
Trabajos individuales	Estudio personal y documentación
50.00	70.00
CRÉDITOS ECTS: 6,0 (180,00 horas)	

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

El uso de IA para crear trabajos completos o partes relevantes, sin citar la fuente o la herramienta o sin estar permitido expresamente en la descripción del trabajo, será considerado plagio y regulado conforme al Reglamento General de la Universidad.

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Se realizará un examen: con una parte tipo test de 30 preguntas y una parte de caso práctico a desarrollar. Será necesario aprobar el examen para poder hacer la media con los otros dos sistemas de evaluación: (realización de actividades prácticas y proyecto)	Nivel de conocimiento de los contenidos de la materia Generalización de los contenidos en un caso práctico Utilización de vocabulario y ortografía adecuados	60



<p>Realización, en equipo de varias actividades grupales relacionadas con los contenidos de la asignatura</p>	<p>Se valorará la participación activa del alumnado</p> <p>Se valorará la correcta utilización de la metodología de la asignatura en la actividad que se está realizando</p> <p>Se valorará la coordinación del grupo, al colaboración y la correcta preparación de la actividad</p>	<p>10</p>
<p>Realización grupal de una entrevista de mediación: tanto el desarrollo escrito siguiendo estos puntos, como la realización de la entrevista de manera práctica</p> <p>Introducción-justificación</p> <p>Breve descripción del caso</p> <p>Objetivos</p> <p>Sesiones de mediación</p> <p>Sesión tipo que se va a realizar</p> <p>Análisis del caso: facilitadores, barreras, tipo de preguntas, tipos de habilidades del mediador para llegar al acuerdo</p> <p>Acuerdo redactado con los acuerdos a los que se haya llegado en el caso</p> <p>Bibliografía utilizada</p>	<p>Claridad y definición del tema: Relevancia del tema, originalidad, definición del problema</p> <p>Investigación y análisis: calidad de la investigación, análisis crítico, fundamentación teórica</p> <p>Metodología: estructura, coherencia, justificación</p> <p>Desarrollo del contenido: profundidad, organización, relevancia</p> <p>Presentación: Calidad del formato, claridad, corrección lingüística</p> <p>Creatividad e innovación: originalidad, aplicación práctica</p> <p>Conexión con el aprendizaje: aplicación de conocimientos, reflexión.</p> <p>Resultados y conclusiones: logros, impacto, sostenibilidad</p> <p>Defensa o presentación oral: dominio del tema, claridad, interacción</p> <p>Trabajo en equipo: colaboración, coordinación, resolución de conflictos</p>	<p>30 %</p>

Calificaciones

• La asistencia a clase es obligatoria. o El profesor se acoge al derecho que le reconoce el reglamento de la Universidad de penalizar, con pérdida de convocatoria ordinaria y extraordinaria, a aquellos alumnos que falten injustificadamente a más de un tercio de las clases presenciales. (No aplicable si se tiene la escolaridad cubierta o hay dispensa de escolaridad).

• En el caso de que un alumno tenga que repetir esta asignatura* y esté exento de escolaridad, o que tenga dispensa de escolaridad o



que esté en un programa ERASMUS, deberá realizar todas las actividades de evaluación que figuran en esta guía, salvo la realización del trabajo en equipo y su presentación en al grupo clase que se ajustará a la situación de no presencialidad. *NOTA: Esta circunstancia no obliga al profesor a tener que respetar el programa del curso académico en el que asistió a clase el alumno.

• Los alumnos que tengan que acudir a la segunda convocatoria deben de realizar todas las actividades de evaluación, con los mismos criterios y peso asignado que en situación de primera convocatoria

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

Módulo 1: Introducción al conflicto

- Munduate Jaca, L. y Medina Díaz, F. J (coordinadores) (2006). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Pirámide.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
(En español: *Cómo llegar al sí: El arte de negociar sin ceder*. Gestión 2000).

Módulo 2: Procesos psicológicos y habilidades. Negociación: estilos y estrategias fundamentales.

- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
(En español: *Inteligencia emocional*. Kairós).
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. PuddleDancer Press.
(En español: *Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida*. Gran Aldea).
- Dasí, F., Martínez-Vilanova, R (2005). Técnicas de negociación. Un método práctico. ESIC
- Hernández, A (2012). Negociar es fácil, si se sabe cómo. Alienta
- Lewicki, R. J., Saunders, D. M. y Barry, B.(2012). Fundamentos de negociación. McGraw-Hill.

Módulo 3: Introducción a la mediación

- Diego Vallejo de, R. y Guillén Gestoso, C. (2013). Mediación. Proceso, tácticas y técnicas. Ediciones Pirámide.
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Jossey-Bass.
(En español: *El proceso de mediación: Estrategias prácticas para resolver conflictos*. Gran Aldea).

Módulo 4: Modelos de mediación

- Martínez de Murguía, B (1999). Mediación y resolución de conflictos. Paidós
- Fisher, R., & Ury, W. (1991). *Getting Past No: Negotiating in Difficult Situations*. Bantam Books.
(En español: *Romper barreras: Negociar con personas difíciles*. Amat Editorial).

Módulo 5: Ámbitos de la mediación

- Álvarez, B. (2003) Orientación y Mediación Familiar. UNED, Madrid
- Boqué, C. (2007). Guía de mediación escolar. Octaedro
- Defensor del Pueblo (2007). Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006. Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo
- García López, F. J. (2017). *La mediación en la empresa: Gestión positiva de conflictos laborales*. Editorial Reus.



- SIMA. (2020). *Mediación en conflictos laborales: Teoría y práctica*. Editorial Tecnos.

Módulo 6: Reflexiones finales y perspectiva crítica

- **Bellver Capella, V. (2013)**. *La mediación desde una perspectiva de género*. Tirant lo Blanch.
- **Estrategias para una mediación inclusiva: 3. Herrero, M. L. (2019)**. *Hacia una mediación inclusiva: Género, diversidad y cultura*. Narcea.
- **Ética y deontología en la mediación: 5. Marín López, M. J. (2016)**. *Ética y deontología profesional en la mediación*. Reus.

Bibliografía Complementaria

- Bono de, E. (1990). *Conflictos. Cómo resolverlos de la mejor manera*. Plaza & Janes.
- Borreguero Vírveda, V. (2000). *El gato y el cascabel. Negociar es un arte*. Departamento de Formación de CSI-CSIF.
- De Jorge Mesas, L.F. "La mediación en el proceso penal español. Experiencias en la jurisdicción ordinaria (adultos)." Sevilla. *Apuntes de Psicología*. Vol. 18. Nº 2-3. 2000.
- Domínguez, J., Álvarez, E., y Vázquez, E. (2017). Dimensiones predictivas del constructo violencia escolar en la educación secundaria obligatoria. *Revista de Investigación Educativa*, 35(2), 337-351.
- Giménez-Salinas i Colomer, E. "Justicia de menores, una justicia mayor: comentarios a Ley Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores." Madrid. Consejo General del Poder Judicial. 2000.
- Ovejero Bernal, A (2004). *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. McGRAW-HILL.
- Tirado, R. y Conde, S. (2015). Relaciones entre algunas acciones preventivas sobre la convivencia escolar en centros de buenas prácticas. *Estudios sobre Educación*, 29, 29-59.
- Ury, W (1993). *De la Negociación al Acuerdo. Claves para superar cualquier negociación*. Parramón Ediciones.
- Van-der Hofstadt Román C.J. (2003). *El libro de las habilidades de comunicación*. Díaz de Santos.
- Winkler, John (2004). *Cómo negociar para mejorar resultados*. Ediciones Deusto
- Bolton, R. (1986). *People Skills: How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts*. Touchstone Books.
- Shapiro, D. L. (2016). *Negotiating the Nonnegotiable: How to Resolve Your Most Emotionally Charged Conflicts*. Viking.
- Folger, J. P., Poole, M. S., & Stutman, R. K. (2017). *Working Through Conflict: Strategies for Relationships, Groups, and Organizations*. Routledge.
- Zehr, H. (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Good Books.
(En español: *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Gedisa).
- Martín, A. J. (2015). *Mediación escolar: Una guía práctica para su implementación en el aula*. Narcea.
- Díaz Bretones, F. (Coord.). (2016). *La resolución de conflictos en el trabajo*. Editorial Pirámide.
- Serra Rodríguez, A. (2018). *Mediación: Una metodología para la resolución de conflictos laborales*. Editorial Aranzadi.
- Fernández Aguado, J. (2020). *Gestión de equipos*. ESIC Editorial.